

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1. Waktu dan Penelitian

Lokasi penelitian ini mengambil lokasi pada PT. Global Jaya Perkasa – Panam, Jl. HR Soebrantas, KM 10, Panam (Simpang Jl. Delima) Pekanbaru.

Waktu penelitian dimulai bulan Januari 2018 sampai dengan Juli 2018.

3.2. Jenis dan Sumber Data

Data yang dibutuhkan untuk analisa pada penelitian ini dikumpulkan dari sumber data primer dan data sekunder dengan ketentuan sebagai berikut :

a. Data Primer

Data primer adalah data yang dikumpulkan sendiri oleh peneliti langsung dari sumber pertama atau tempat objek penelitian dilakukan.

(Siregar, 2013:16)

Data ini di peroleh langsung dari objek penelitian, yang berkaitan dengan masalah penelitian, berupa hasil dari wawancara langsung dan penyebaran kuisioner yang ditunjukan kepada pelanggan pada PT. Global Jaya Perkasa – Panam, Jl. HR Soebrantas, KM 10, Panam (Simpang Jl. Delima) Pekanbaru.

b. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang sudah jadi atau data yang sudah ada sebagai hasil penelitian orang lain, namun perlu dianalisa kembali sebagai pelengkap terhadap data primer atau objek yang diteliti. Data ini biasanya diperoleh melalui dokumen-dokumen, buku-buku, laporan-

laporan, atau hasil ilmiah lainnya yang ada kaitannya dengan penelitian tentang pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan.

3.3. Polulasi dan Sampel Penelitian

a. Populasi

Menurut **(Sugiono, 2013:119)** Populasi merupakan wilayah generalisasi yang terdiri dari objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Dalam pengambilan data yang menjadi populasi untuk penelitian ini adalah pelanggan pada PT. Global Jaya Perkasa – Panam, Jl. HR Soebrantas, KM 10, Panam (Simpang Jl. Delima) Pekanbaru yang berjumlah 3.313 orang pada tahun 2017.

b. **Sampel**

Menurut **Sugiyono (2013:91)** menjelaskan bahwa sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Sampel merupakan bagian dari populasi yang diambil untuk mewakili keseluruhan, dengan menggunakan teori Slovin, yaitu:

$$n = \frac{N}{1 + N (e)^2}$$

$$n = \frac{3.313}{1 + 3.313(10\%)^2}$$

$$n = \frac{3.313}{1 + 3.313(0,01)^2}$$

$$n = \frac{3.313}{34.13}$$

$$n = 97.07$$

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

$n = 97.07$ dibulatkan menjadi 97

Keterangan:

n = Ukuran sampel

N = Ukuran populasi

e^2 = Persen kelonggaran ketidaktelitian karena kesalahan pengambilan sampel yang masih dapat ditolerir.

Jadi sampel yang di dapat dalam penelitian ini adalah sebesar 97 orang dengan batas toleransi kesalahan (*error tolerance*) sebesar 0,1. Pengambilan sampel dilakukan secara *Accidental sampling* artinya metode pengambilan sampel dengan memilih siapa yang kebetulan ada/dijumpai untuk menjawab pertanyaan.

3.4. Teknik Pengumpulan Data

1. Kuesioner (Angket)

Data yang dikumpulkan dalam penelitian akan digunakan untuk memecahkan masalah yang ada sehingga data-data tersebut harus benar-benar dapat dipercaya dan akurat. Data yang digunakan dalam penelitian ini diperoleh melalui metode kuesioner yaitu teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk di jawab (Sugiyono, 2008).

Kuesioner ini nantinya terdapat rancangan pertanyaan yang secara logis berhubungan dengan masalah penelitian dan tiap pertanyaan merupakan jawaban jawaban yang mempunyai makna dalam menguji hipotesis. Penelitian

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

ini menggunakan sejumlah *statement* dengan skala 5 menunjukkan setuju atau tidak setuju terhadap *statement* tersebut.

1 = sangat tidak setuju

2 = tidak setuju

3 = netral (ragu-ragu)

4 = setuju

5 = sangat setuju

3.5 Uji Kualitas Data

3.5.1. Uji Validasi

Pengujian validasi dilakukan untuk menguji apakah jawaban dari responden benar-benar cocok untuk digunakan dalam penelitian ini. Hasil penelitian yang valid berarti adlah bila terdapat kesamman antara data yang dikumpulkan dengan data yang terjadi pada objek yang diteliti,. Instrument valid berarti alat ukur yang digunakan untuk mendapatkan data (mengukur) valid berarti instrument dapat digunakan untuk mengukur data yang sebenarnya diukur.

Adapun kriteria pengambilan keputusan uji validatas untuk setiap pertanyaan adalah nilai *corrected item total cerelation* atau nilai *r* hitung harus berada diatas 0,3 hal ini dikarenakan jika *r* hitung lebih kecil dari 0,3 maka item tersebut memiliki hubungan yang lebih rendah dengan item-item pernyataan lainnya dari pada variabel yang diteliti sehingga item tersebut dinyatakan tidak valid (Sugiono,2007:48).

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3.5.2 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas bertujuan untuk mengukur konsistensi indikator (variabel) penelitian. Suatu kuesioner dikatakan reliable atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu (**Ghozali, 2006**). Untuk menguji keadalan kuesioner-kuesioner yang digunakan, maka dilakukan analisis reabilitas kuesioner yang digunakan, maka dilakukan reliabilitas berdasarkan koefisien *Alpha Cronbach*. Koefisien *Alpha Cronbach* menafsirkan toleransi antara yang dibuat dengan skala indikator yang ada dengan keyakinan tingkat kendala. Indikator yang dapat diterima apabila koefisien *alpha* diatas 0,60. Menurut **Ghozali (2006)** suatu konstruk atau variabel dikatakan reliable jika memberikan *Cronbach Alpha* = 0,60.

3.6 Uji Normalitas

Sebelum melakukan uji regresi linier berganda langkah awal yang harus dilakukan adalah screening data yang akan diolah. Salah satu asumsi penggunaan statistik parametrik adalah asumsi *multivariate normality* (**Ghozali 2006 : 27**).

Multivariate normality merupakan asumsi bahwa setiap variabel dan semua kombinasi linier dari variabel berdistribusi normal. Jika terdapat normalitas, maka residual akan terdistribusi secara normal dan independen. Yaitu perbedaan antara nilai prediksi dengan skor yang sesungguhnya atau *error* akan terdistribusi secara simetris disekitar nilai means sama dengan nol. Jadi salah satu cara mendeteksi normalitas adalah lewat pengamatan nilai residual. Jika variabel tidak terdistribusi secara normal (menceng ke kiri atau menceng ke kanan) maka hasil uji statistik akan terdegradasi. Normalitas suatu variabel umumnya dideteksi

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

dengan grafik atau uji statistik sedangkan normalitas nilai residual dideteksi dengan metode grafik. Untuk mempermudah dalam penghitungan maka digunakan SPSS.

3.7. Uji Asumsi Klasik

3.7.1. Uji Multikolinieritas

Suliyanto (2011:81), terjadi korelasi linier yang mendekati sempurna antar lebih dari dua variabel bebas. Uji multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi yang berbentuk ada korelasi yang tinggi atau sempurna diantara variabel bebas maka model regresi tersebut dinyatakan mengandung multikolinieritas dapat di uji melalui cara parsial. Apabila R squarenya besar dari nilai parsialnya berarti mempunyai gejala multikolinieritas.

3.7.2. Uji Heteroskedastisitas

Suliyanto (2011:95), Heteroskedastisitas berarti ada varian variabel pada model regresi yang tidak sama (konstan). Sebaiknya, jika varians variabel pada model regresi memiliki nilai yang sama (konstan) maka disebut dengan homoskedasti. Uji heteroskedastisitas dengan model Rank Spearman, dilakukan dengan mengkolerasi semua variabel bebas terhadap nilai mutlak residunya menggunakan kolerasi Rank Spearman.

Gejala heteroskedastisitas ditunjukkan oleh koefisien Rank Spearman dari masing-masing variabel bebas dengan nilai absolute residunya, $|e|$. Jika nilai signifikan lebih besar dari nilai alpha ($\text{Sig.} > \alpha$), maka dapat di pastikan model tidak mengandung gejala heteroskedastisitas apabila $t \text{ hitung} < t \text{ tabel}$.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

3.7.3. Uji Autokorelasi

Uji Autokorelasi bertujuan untuk menguji apakah sebuah model regresi linier ada korelasi antara kesalahan pengganggu (*error*) pada periode t dengan kesalahan pengganggu, jika ada berarti terdapat autokorelasi. Kosekuensinya adanya autokorelasi adalah varian sampel tidak dapat menggambarkan varian populasinya, sehingga model regresi yang dihasilkan tidak digunakan untuk menaksir nilai variabel dependent tertentu.

Menurut (Ghazali, 2005:95) Uji Autokorelasi bertujuan menguji apakah dalam model regresi linier ada korelasi antara kesalahan pengganggu pada periode t dengan kesalahan pengganggu periode $t-1$ (sebelumnya). Autokorelasi muncul karena observasi yang berurutan sepanjang waktu berkaitan satu sama lainnya. Masalah ini timbul karena residual (kesalahan pengganggu) tidak bebas dari satu observasi lainnya. Model regresi yang baik adalah regresi yang bebas dari autokorelasi.

3.8 Teknik Analisis Data Penelitian

3.8.1 Uji Regresi Berganda

Adapun pengertian analisis regresi linear berganda menurut Sugiyono (2012:261) sebagai berikut:

“Analisis regresi linier berganda adalah analisis yang digunakan peneliti, bila bermaksud meramalkan bagaimana keadaan (naik turunnya) variabel dependen (*kriterium*), bila dua atau lebih variabel independen sebagai faktor prediktor dimanipulasi (dinaik turunkan nilainya)”. Analisis linier berganda digunakan untuk mengetahui pengaruh antara variabel independent (X) terhadap variabel

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

dependent (Y). dimana variabel (X) terdiri dari bauran promosi dan *Life style* dan variabel (Y) adalah keputusan pembelian. Untuk pengujian dalam penelitian ini digunakan program SPSS 17.0 Adapun bentuk model yang akan datang diuji dengan penelitian ini yaitu:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + b_5X_5 + e$$

Dimana :

Y	:	Kepuasan Pelanggan
a	:	Konstanta
b ₁ b ₂	:	Koefisien persamaan regresi pridiktor variabel bebas
X ₁	:	<i>Tangibels</i>
X ₂	:	<i>Rebility</i>
X ₃	:	<i>Responsiveness</i>
X ₄	:	<i>Assurance</i>
X ₅	:	<i>Emphaty</i>
e	:	Standar error

3.9 Uji Hipotesis

Pengujian hipotesis koefisien regresi bertujuan untuk memastikan apakah variabel bebas yang terdapat dalam persamaan regresi secara individual atau secara bersama-sama berpengaruh terhadap nilai variabel terikat.

3.9.1 Uji Parsial (Uji T)

Uji t dilakukan untuk menguji pengaruh secara parsial variabel-variabel bebas terhadap variabel terikat. Untuk mengetahui variabel bebas mana yang paling berpengaruh terhadap variabel terikat, maka dapat dilakukan dengan membandingkan t hitung dengan t tabel pada tingkat signifikan 0,05. Jika t hitung > t tabel dengan nilai signifikasi < 0,05 maka variabel bebas memiliki pengaruh

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

terhadap variabel terikatnya. Sedangkan jika $t \text{ hitung} < t \text{ tabel}$ dengan nilai signifikasi $> 0,05$ maka variabel bebas tidak memiliki pengaruh terhadap variabel terikat (Umar, 2008:12).

3.9.2 Uji Simultan (Uji F)

Uji F pada dasarnya dilakukan untuk mengetahui signifikan hubungan antara semua variabel bebas dan variabel terikat, apakah variabel bebas secara bersama-sama (Simultan) mempunyai pengaruh terhadap variabel terikat. Uji F dilakukan dengan membandingkan antara F hitung dengan F tabel pada tingkat signifikan 0,05. Jika F hitung $> F \text{ tabel}$ dengan nilai signifikasi $< 0,05$ maka variabel -variabel bebas secara simultan mempunyai pengaruh terhadap variabel terikat. Sedangkan jika F hitung $< F \text{ tabel}$ dengan nilai signifikasi $> 0,05$ maka variabel – variabel bebas secara simultan tidak mempunyai pengaruh terhadap variabel terikat (Umar, 2008:138).

3.9.3 Uji Korelasi (R)

Uji korelasi yaitu analisis yang dipakai untuk mencari hubungan antara dua variabel yang bersifat kuantitatif. Misalnya variable X dengan variabel Y. tujuannya yaitu untuk menentukan seberapa erat hubungan anatra dua variabel. Variabel X dan Y dinyatakan memiliki kolerassi jika X dan Y memiliki perubahan variasi yang satu sama lain berhubungan, artinya jika variabel X berubah, maka Variabel Y pun berubah. Variabel bebas disebut juga penyebab dan variabel terikat disebut akibat.

Tabel 3.1
Kriteria Pengujian

Nilai Kolerasi	Keterangan
0,00 – 0,199	Korelasi Sangat Rendah
0,20 – 0,399	Korelasi Rendah
0,40 – 0,599	Korelasi Sedang
0,60 – 0,799	Korelasi Kuat
0,80 – 1,00	Korelasi Sangat Kuat

Sumber : Sulyanto (2011:16)

3.9.4 Uji Koefisien Determinan (R^2)

Koefisien determinan digunakan untuk mengetahui besarnya kontribusi variabel bebas terhadap variabel terikatnya. Semakin tinggi koefisien determinasi maka semakin tinggi variabel bebas dalam menjelaskan variasi perubahan pada variabel terikatnya. Koefisien determinasi memiliki kelemahan, yaitu bias terhadap jumlah variabel bebas yang dimasukkan dalam model regresi, dimana setiap penambahan satu variabel bebas dan pengamatan dalam model akan meningkatkan nilai R^2 meskipun variabel yang dimasukkan tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel terikatnya. Untuk mengurangi kelemahan tersebut maka digunakan koefisien determinasi yang telah disesuaikan *Adjusted R Square*, yaitu koefisien determinasi yang sudah diperhitungkan *factor error* (kesalahan).

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang